# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ

# В 3 КВАРТАЛЕ 2020 ГОДА

Всего в 3 квартале 2020 года в адрес Управления поступило 145 письменных обращений с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 130 обращений, 15 находятся на рассмотрении. Кроме того, даны разъяснения на 7 устных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Количество поступивших жалоб | | Изменение показателя, % |
| Направления деятельности | 3 кв. 2019 | 3 кв. 2020 |
| СМИ | 91 | 55 | -39,5 |
| Связь | 41 | 60 | 46,3 |
| Персональные данные | 25 | 30 | 20 |

## 

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило 55 обращений граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций, 2 из них находятся на рассмотрении.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 50 обращений граждан по вопросу блокировки противозаконных интернет ресурсов, где размещена информации о продажи дипломов и аттестатов государственного образца, фальшивых денег, распространения наркотиков и т.д.

В 10 случаях страницы сайтов в сети Интернет» были уже внесены в Единый реестр запрещенной информации по решению суда либо были недоступны, о чем разъяснено заявителям.

Остальные обращения перенаправлены по принадлежности в органы внутренних дел для принятия мер в рамках компетенции. В органы прокуратуры для принятия решения о наличии (отсутствии) информации, распространение которой в Российской Федерации запрещено, и принятия мер по обращению в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов граждан, неопределенного круга лиц или интересов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований.

11 обращений перенаправлены в Федеральную налоговую службу для принятия решения в отношении отдельных видов информации и материалов, распространяемых посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", распространение которых в Российской Федерации запрещено (внесудебный порядок).

Для решения вопроса об ограничении доступа к сайту в сети «Интернет» во внесудебном порядке по 6 обращениям было сформировано сообщение на сайте <http://eais.rkn.gov.ru> для рассмотрения уполномоченным органом и принятием соответствующего правового решения.

На 3 жалобы по вопросам содержания материалов, публикуемых в СМИ заявителям даны разъяснения, нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере средств массовой информации не подтвердились.

## *Работа с обращениями граждан в сфере связи.*

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 3 кв.  2019 г. | 3 кв.  2020 г. |
| ФГУП «Почта России» | 22 | 34 |
| ПАО «Ростелеком» | 6 | 6 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 4 | 5 |
| ПАО «МегаФон» | 2 | 0 |
| ПАО «ВымпелКом» | 4 | 2 |
| ИП Томкевич А.В. | 0 | 3 |
| ООО «Скартел» | 1 | 0 |
| ООО «Т2 Мобайл» | 0 | 2 |
| Вопросы блокирования доступа к ресурсам сети Интернет | 0 | 0 |
| В обращении не определено | 2 | 8 |
| Общий итог | 41 | 60 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 3 кв.  2019 г. | 3 кв.  2020 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 3 | 17 |
| на рассмотрении | 10 | 5 |
| отказано | 5 | 3 |
| переадресовано | 2 | 9 |
| разъяснено | 21 | 26 |
| Общий итог |  | 41 | 60 |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) | |
| --- | --- | --- |
| 3 кв.  2019 г. | 3 кв.  2020 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 22 (53,6%) | 31 (51,7%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 6 (15%) | 3 (5%) |
| Обращения с целью разъяснения отдельных положений законодательства РФ в сфере связи | 0 (0%) | 0 (0%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи, оплата) | 10 (25%) | 7 (11,7%) |
| Оказание услуг связи для телевизионного вещания (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 0 (0%) | 3 (5%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи | 0 (0%) | 3 (5%) |
| Установка вышек, РЭС гражданского назначения | 0 (2,5%) | 3 (5%) |
| Иные вопросы в области связи | 0 (0%) | 1 (1,7%) |
| Обжалование решения/определения | 0 (0%) | 1 (1,7%) |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 2 (5%) | 8 (13,3%) |

Как видно из представленной информации в 3 квартале 2020 года количество обращений увеличилось на 46,3%. В первую очередь это связано с увеличением количества обращений по вопросам предоставления услуг почтовой связи, вызванное с нестабильной работой пункта курьерской доставки EMS-отправлений в г. Петропавловске-Камчатском, что привело к нарушениям сроков доставки EMS-отправлений.

***Работа с обращениями в области персональных данных***

За 3 квартал 2020 года поступило 27 обращений граждан в области персональных данных и 3 обращения от юридических лиц.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2019 год | 3 кв. | 0 | 25 | 25 |
| 2020 год | 3 кв. | 2 | 28 | 30 |

Из поступивших обращений 19 – жалобы, содержащие доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, неограниченного круга лиц, поступившие на действия (по категориям операторов):

государственных и муниципальных органов – 4;

банков и кредитных организаций – 5;

коллекторских агентств – 1;

организаций ЖКХ – 2;

интернет-сайтов – 1;

иных категорий операторов – 6.

Из поступивших рассмотрено 22 обращения. Информация о нарушениях в области персональных данных подтвердилась в 3 случаях. Лицам, допустившим нарушения, направлены требования о недопустимости нарушения законодательства о персональных данных.

7 обращений находятся на рассмотрении (установленный законом срок не истек).

Одно из поступивших обращений содержало вопрос по применению Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных», заявителю даны разъяснения.

9 обращений касались обжалования ранее данных ответов (принятых по результатам рассмотрения обращений решений в порядке КоАП). По одной из таких жалоб заявителю разъяснено, что обжалуемое определение представителем Управления не выносилось. Одна из жалоб возвращена заявителю по причине подписания ненадлежащим лицом. В остальных случаях доводы заявителей не подтвердились. Решения оставлены без изменений, жалобы без удовлетворения.

Одно из поступивших обращений не относилось к деятельности Роскомнадзора и было перенаправлено.